

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 042/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 01 de Março de 2021.

De: PA Luiz Gonzaga da Rocha – Gestão Santa Casa de Misericórdia de Birigui
Para: Secretario de Saúde


Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – 2º TRIMESTRE / 2020**

Em cumprimento ao estabelecido na **Lei Municipal nº 554**, datada de 30 de novembro de 2010, e no Contrato de Gestão nº 099/2019, no ITEM II DAS RESPONSABILIDADES DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL – Cláusula 7 –, item J, letra “V”, firmado entre a municipalidade de Vargem Grande Paulista e a Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui, com compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Atendimento Luiz Gonzaga da Rocha vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial e Financeiro, conforme abaixo relacionado:

➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**


No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



Tito Arturo Valencia Monárdez
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,
Caio César Rocha Dolfini
Secretário Municipal de Saúde





**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

COMPETÊNCIA 2º TRIMESTRE - 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2020



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	6
2.1	Faturamento SUS	6
2.2	Preenchimento das FAAs	6
2.3	Classificação de risco	6
2.4	Tempo médio para o atendimento	7
3.	OUVIDORIAS	10
4.	TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
5.1	Amostra	12
5.2	Avaliação Recepção	13
5.3	Avaliação Controle de acesso	13
5.4	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	14
5.5	Avaliação Atendimento Médico	14
5.6	Avaliação Administrativo	15
5.7	Avaliação Limpeza	15
5.8	Avaliação Instalações	16
5.9	Consolidado Pesquisa de Satisfação do Usuário	17
5.10	Avaliação por nota	18
6.	CONCLUSÃO	19

INTRODUÇÃO

O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de abril a junho de 2020.

O Pronto Atendimento apresentou uma sensível queda de atendimentos na unidade no período, devido ao cenário de Pandemia do COVID-19, trata-se de um equipamento de demanda espontânea.

Neste semestre foram atendidos **12.914** pacientes, destes **1.060** foram crianças **8,20%** e **11.846** adultos **91,80%**. O atendimento anual correspondeu a **24,55%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No segundo trimestre de 2020, não havia sido realizada a a implantação da pesquisa de opinião dos usuários; os colaboradores foram rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a qualificação do serviço executado na unidade e em suas demais atribuições.

A seguir a descrição dos resultados.

1. METAS QUANTITATIVAS

O número anual de atendimentos ficou em **12.914**, o que corresponde a **39,1%** da meta estipulada em contrato de 33.000 atendimentos ao trimestre. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 tem havido uma queda significativa de pacientes no PA;

ABRIL			MAIO			JUNHO			2º TRIMESTRE	
ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL 2º TRI	%
132	10	142	105	14	119	175	7	182	443	3,4
145	23	168	108	7	115	120	5	125	408	3,2
119	12	131	99	6	105	136	12	148	384	3,0
109	7	116	145	16	161	141	12	153	430	3,3
93	12	105	119	9	128	139	7	146	379	2,9
120	10	130	143	8	151	117	3	120	401	3,1
103	9	112	117	11	128	129	12	141	381	3,0
102	13	115	110	13	123	190	20	210	448	3,5
111	9	120	93	7	100	160	12	172	392	3,0
103	11	114	88	3	91	178	15	193	398	3,1
95	7	102	151	16	167	152	6	158	427	3,3
102	18	120	127	11	138	150	12	162	420	3,3
127	11	138	125	14	139	132	15	147	424	3,3
125	11	136	141	12	153	113	17	130	419	3,2
112	12	124	125	10	135	166	21	187	446	3,5
115	17	132	101	15	116	165	14	179	427	3,3
129	14	143	96	9	105	146	18	164	412	3,2
105	6	111	152	19	171	152	15	167	449	3,5
96	9	105	136	11	147	159	11	170	422	3,3
129	12	141	169	22	191	142	8	150	482	3,7
115	9	124	155	10	165	93	16	109	398	3,1
132	13	145	125	13	138	184	20	204	487	3,8
114	11	125	111	10	121	172	16	188	434	3,4
106	13	119	114	10	124	175	15	190	433	3,4
110	14	124	126	8	134	185	12	197	455	3,5
86	2	88	148	10	158	158	12	170	416	3,2
151	10	161	137	11	148	106	12	118	427	3,3
151	9	160	170	12	182	94	12	106	448	3,5
129	15	144	134	7	141	199	12	211	496	3,8
93	8	101	116	15	131	164	15	179	411	3,2
0	0	0	109	8	117	0	0	0	117	0,9
3459	337	3796	3895	347	4242	4492	384	4876	12914	100,0
91,1%	8,9%	100,0%	91,8%	8,1%	100,0%	92,2%	7,8%	100,0%	100,0%	
		52597			52.597			52597	52.597	
		3796			4242			4876	12914	
		3796			4242			4876	12914	
		7,21%			8,06%			9,27%	24,55%	
		100%			100,00%			100%	100%	

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **12.914** FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

No segundo trimestre de 2020, não houve extração de dados referente a classificação de risco, uma vez que o instrumento estava em fase de elaboração, contratação de empresa para execução suas fases de implantação.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO TOTAL 2º TRIMESTRE 2020					
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 30 min.	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 90 min.	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 180 min.	0	0	0	0	0,0
TOTAL DE CLASSIFICADOS	0	0	0	0	0,0



2.4 Tempo médio para o atendimento:

Continuamos apresentando as tabelas de atendimento médico por faixa de horário.

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTI

FAIXA DE HORÁRIO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	45	65	68	178	59,333
De 01:01 até 02:00	40	50	44	134	44,667
De 02:01 até 03:00	27	33	39	99	33
De 03:01 até 04:00	35	24	28	87	29
De 04:01 até 05:00	19	25	23	67	22,333
De 05:01 até 06:00	33	36	35	104	34,667
De 06:01 até 07:00	73	53	81	207	69
De 07:01 até 08:00	161	162	173	496	165,33
De 08:01 até 09:00	203	250	286	739	246,33
De 09:01 até 10:00	266	333	360	959	319,67
De 10:01 até 11:00	302	369	421	1092	364
De 11:01 até 12:00	283	363	374	1020	340
De 12:01 até 13:00	250	324	350	924	308
De 13:01 até 14:00	250	297	358	905	301,67
De 14:01 até 15:00	263	285	399	947	315,67
De 15:01 até 16:00	253	255	312	820	273,33
De 16:01 até 17:00	212	242	234	688	229,33
De 17:01 até 18:00	201	191	273	665	221,67
De 18:01 até 19:00	215	209	230	654	218
De 19:01 até 20:00	220	208	269	697	232,33
De 20:01 até 21:00	156	179	202	537	179
De 21:01 até 22:00	129	140	124	393	131
De 22:01 até 23:00	89	78	125	292	97,333
De 23:01 até 00:00	71	71	68	210	70
TOTAL GERAL	3796	4242	4876	12914	179,36



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	1	2	6	9	3
De 01:01 até 02:00	5	4	5	14	4,6667
De 02:01 até 03:00	1	2	3	6	2
De 03:01 até 04:00	6	0	2	8	2,6667
De 04:01 até 05:00	0	4	1	5	1,6667
De 05:01 até 06:00	3	2	4	9	3
De 06:01 até 07:00	4	1	3	8	2,6667
De 07:01 até 08:00	9	7	5	21	7
De 08:01 até 09:00	11	9	17	37	12,333
De 09:01 até 10:00	17	10	23	50	16,667
De 10:01 até 11:00	25	28	33	86	28,667
De 11:01 até 12:00	24	24	24	72	24
De 12:01 até 13:00	21	35	25	81	27
De 13:01 até 14:00	26	27	26	79	26,333
De 14:01 até 15:00	19	27	33	79	26,333
De 15:01 até 16:00	25	22	28	75	25
De 16:01 até 17:00	25	24	26	75	25
De 17:01 até 18:00	17	24	20	61	20,333
De 18:01 até 19:00	21	21	20	62	20,667
De 19:01 até 20:00	19	25	25	69	23
De 20:01 até 21:00	25	14	24	63	21
De 21:01 até 22:00	13	16	12	41	13,667
De 22:01 até 23:00	11	10	13	34	11,333
De 23:01 até 00:00	9	9	6	24	8
TOTAL GERAL	337	347	384	1068	14,833



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

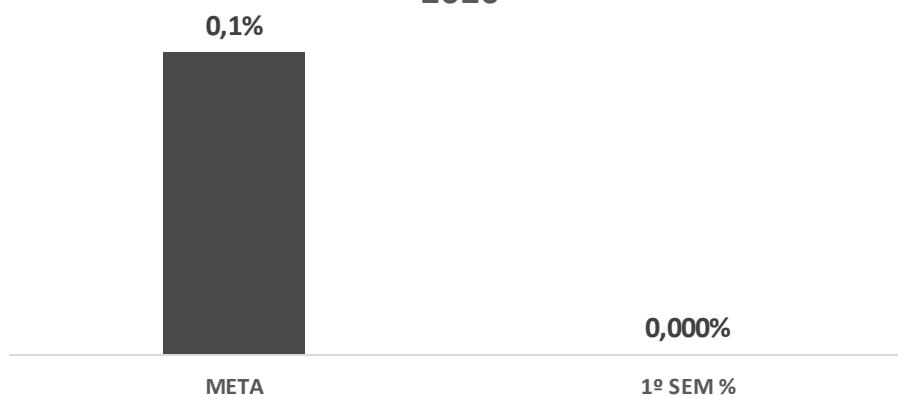
FAIXA DE HORÁRIO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	44	63	62	169	56,333
De 01:01 até 02:00	35	46	39	120	40
De 02:01 até 03:00	26	31	36	93	31
De 03:01 até 04:00	29	24	26	79	26,333
De 04:01 até 05:00	19	21	22	62	20,667
De 05:01 até 06:00	30	34	31	95	31,667
De 06:01 até 07:00	69	52	78	199	66,333
De 07:01 até 08:00	152	155	168	475	158,33
De 08:01 até 09:00	192	241	269	702	234
De 09:01 até 10:00	249	323	337	909	303
De 10:01 até 11:00	277	341	388	1006	335,33
De 11:01 até 12:00	259	339	350	948	316
De 12:01 até 13:00	229	289	325	843	281
De 13:01 até 14:00	224	270	332	826	275,33
De 14:01 até 15:00	244	258	366	868	289,33
De 15:01 até 16:00	228	233	284	745	248,33
De 16:01 até 17:00	187	218	208	613	204,33
De 17:01 até 18:00	184	167	253	604	201,33
De 18:01 até 19:00	194	188	210	592	197,33
De 19:01 até 20:00	201	183	244	628	209,33
De 20:01 até 21:00	131	165	178	474	158
De 21:01 até 22:00	116	124	112	352	117,33
De 22:01 até 23:00	78	68	112	258	86
De 23:01 até 00:00	62	62	62	186	62
TOTAL GERAL	3459	3895	4492	11846	164,53

3. OUVIDORIA

	META	TOTAL ATENDIMENTOS 2ºTRIMESTRE	OUVIDORIAS 2ºTRIMESTRE	TAXA 1º SEM %
META MENSAL	0,1	38267	0	0,00
TAXA %				

	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
ABRIL	0	0	3796	0,00
MAIO	0	0	4242	0,00
JUNHO	0	0	4876	0,00
TOTAL	0	0	12914	0,00

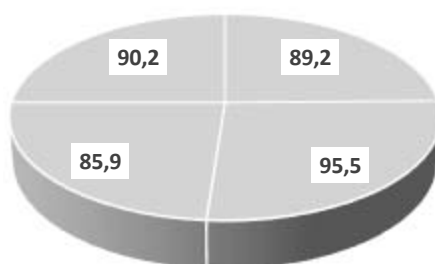
TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 2º TRIMESTRE 2020



4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

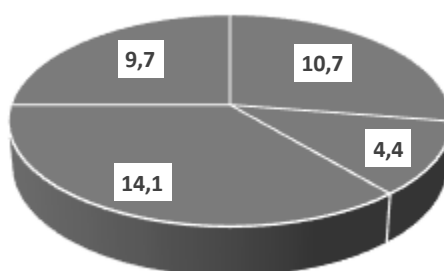
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	ABR	MAI	JUN	MÉDIA 2º TRIMESTRE
SATISFAÇÃO	89,2	95,5	85,9	90,2
INSATISFAÇÃO	10,7	4,4	14,1	9,7

TAXA DE SATISFAÇÃO 2 TRI



▀ ABR ▀ MAI ▀ JUN ▀ MÉDIA 2º TRIMESTRE

TAXA DE INSATISFAÇÃO 2º TRI



▀ ABR ▀ MAI ▀ JUN ▀ MÉDIA 2º TRIMESTRE

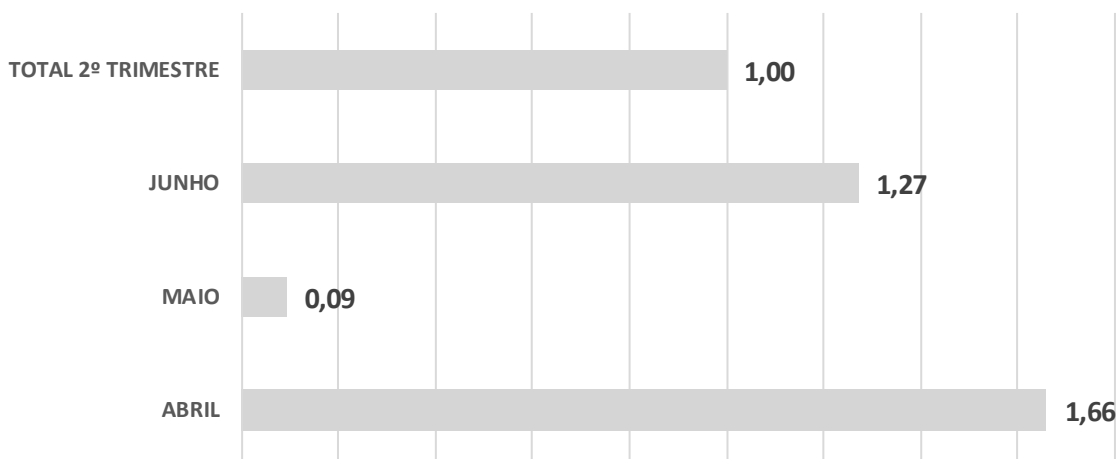
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz um panorama do serviço executado no período de abril a junho de 2020, com amostragem mínima para mensuração, o número de questionários aplicados é inferior ao esperado para uma mensuração mais eficaz a respeito da qualidade dos serviços prestados na Unidade de Pronto Atendimento, como segue:

5.1 Amostra:

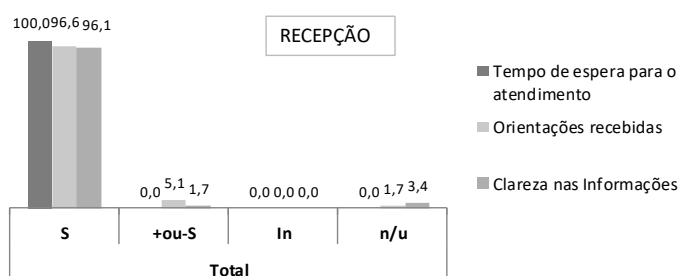
AMOSTRA 2º TRIMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
ABRIL	3796	63	1,66
MAIO	4242	4	0,09
JUNHO	4876	62	1,27
TOTAL 2º TRIMESTRI	12914	129	1,00

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 2º TRIMESTRE DE 2020



5.2 Avaliação Recepção:

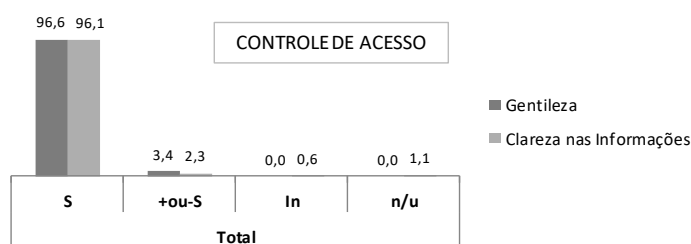
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera para o atendimento	100,0	0,0	0,0	0,0
Orientações recebidas	96,6	5,1	0,0	1,7
Clareza nas Informações	96,1	1,7	0,0	3,4



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do segundo trimestre foi de 100,0%. Em relação as orientações recebidas, 96,6% a consideram satisfatória e 5,1% mais ou menos satisfatória. Da clareza nas informações, 96,1% se declaram satisfeitos e 1,7% mais ou menos satisfeitos.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

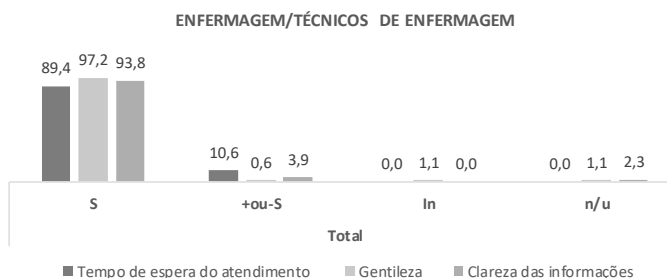
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	96,6	3,4	0,0	0,0
Clareza nas Informações	96,1	2,3	0,6	1,1



No que refere a Gentileza, 96,6% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,4% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 96,1% consideram satisfatória, 2,3% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 0,6%. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a clareza nas informações referente ao setor de controladoria de acesso.

5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

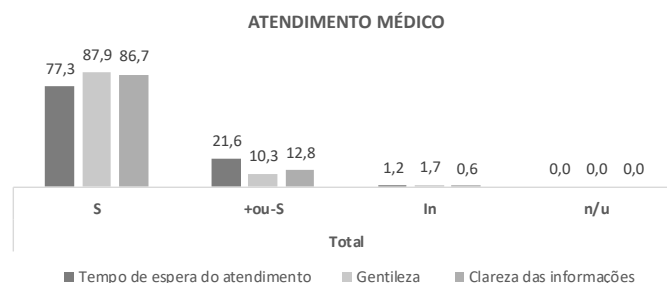
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	89,4	10,6	0,0	0,0
Gentileza	97,2	0,6	1,1	1,1
Clareza das informações	93,8	3,9	0,0	2,3



Em relação a equipe de Enfermagem, 89,4% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 10,6% mais ou menos satisfeito; 97,2% declara-se satisfeito com a gentileza e 0,6% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 1,1%; 93,8% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 3,9% mais ou menos satisfeito. Avaliação positiva do setor de enfermagem.

5.5 Avaliação Atendimento médico:

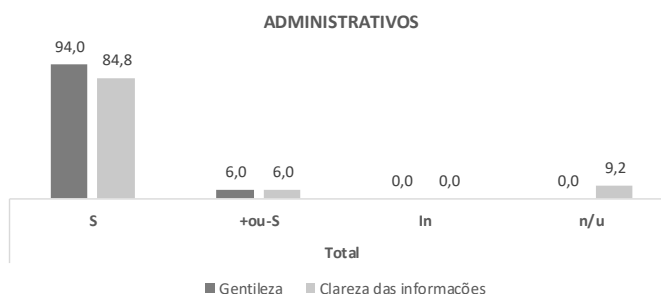
Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	77,3	21,6	1,2	0,0
Gentileza	87,9	10,3	1,7	0,0
Clareza das informações	86,7	12,8	0,6	0,0



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no primeiro semestre foi de 77,3% dos usuários que se disseram satisfeitos, 21,6% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 1,2%. Referente a Gentileza 87,9% afirma como satisfeito e 10,3% se disseram mais ou menos satisfeitos, 1,7% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 86,7% se disseram satisfeitos, 12,8% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,6% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.

5.6 Avaliação Administrativo:

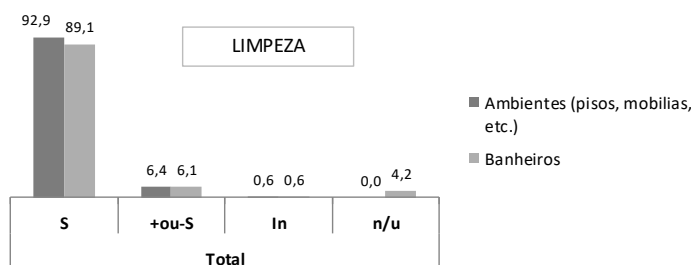
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	94,0	6,0	0,0	0,0
Clareza das informações	84,8	6,0	0,0	9,2



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 94,0% dos usuários afirmam como satisfeitos, 6,0% se disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a clareza das informações 84,8% declara-se satisfeito e 6,0% também mais ou menos satisfeito. Neste quesito apresenta-se a demanda de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário, assim como a maior adesão na realização das pesquisas de satisfação.

5.7 Avaliação Limpeza:

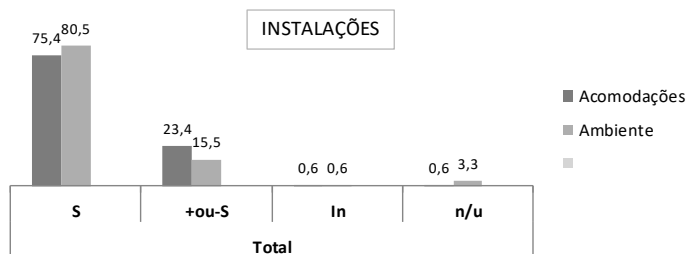
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	92,9	6,4	0,6	0,0
Banheiros	89,1	6,1	0,6	4,2



Referente a limpeza de ambientes, 92,9% destes usuários afirmam satisfação, 6,4% se disseram mais ou menos satisfeitos e 0,6% insatisfeitos. Quanto aos banheiros 89,1% se declaram satisfeitos, 6,1% se declararam mais ou menos satisfeitos e 4,2% insatisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

5.8 Avaliação Instalações

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	75,4	23,4	0,6	0,6
Ambiente	80,5	15,5	0,6	3,3



Das acomodações 75,4% se disseram satisfeitos e 23,4%, se disseram mais ou menos satisfeitos, apenas 0,6% insatisfeitos. Referente ao ambiente 80,5% declaram-se satisfeitos, 15,5% mais ou menos satisfeitos e 0,6% também insatisfeitos.

5.4 Consolidado Pesquisa de Satisfação

Legenda:

S: Suficiente

+ ou -s: Mais ou menos Suficiente

In: Insuficiente

n/u: Não utilizou ou não respondeu

Recepção	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento da recepção	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Orientações recebidas	93,2	5,1	0,0	1,7	100,0	0,0	0,0	0,0	96,7	0,0	0,0	3,3	96,6	5,1	0,0	1,7
Clareza das informações	91,5	1,7	0,0	6,8	100,0	0,0	0,0	0,0	96,7	0,0	0,0	3,3	96,1	1,7	0,0	3,4

Controle de acesso	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	91,53	8,5	0,00	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	98,3	1,7	0,0	0,0	96,6	3,4	0,0	0,0
Clareza das informações	93,2	6,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	95,0	0,0	1,7	3,3	96,1	2,3	0,6	1,1

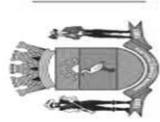
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	96,6	3,4	0,0	0,0	75,0	25,0	0,0	0,0	96,7	3,3	0,0	0,0	89,4	10,6	0,0	0,0
Gentileza	96,6	0,0	3,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	95,0	1,7	0,0	3,3	97,2	0,6	1,1	1,1
Clareza das informações	91,5	3,4	0,0	5,1	100,0	0,0	0,0	0,0	90,0	8,3	0,0	1,7	93,8	3,9	0,0	2,3

Atendimento médico	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	81,0	15,5	3,5	0,0	75,0	25,0	0,0	0,0	75,9	24,1	0,0	0,0	77,3	21,6	1,2	0,0
Gentileza	84,5	12,0	3,5	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	79,3	19,0	1,7	0,0	87,9	10,3	1,7	0,0
Clareza das informações	79,0	21,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	81,0	17,3	1,7	0,0	86,7	12,8	0,6	0,0

Administrativos	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	95,2	4,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	86,7	13,3	0,0	0,0	94,0	6,0	0,0	0,0
Clareza das informações	81,0	4,8	0,0	14,2	100,0	0,0	0,0	0,0	73,3	13,3	0,0	13,4	84,8	6,0	0,0	9,2

Limpeza	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	89,1	9,1	1,8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	89,7	10,3	0,0	0,0	92,9	6,4	0,6	0,0
Banheiros	87,9	5,4	1,8	4,9	100,0	0,0	0,0	0,0	79,5	12,8	0,0	7,7	89,1	6,1	0,6	4,2

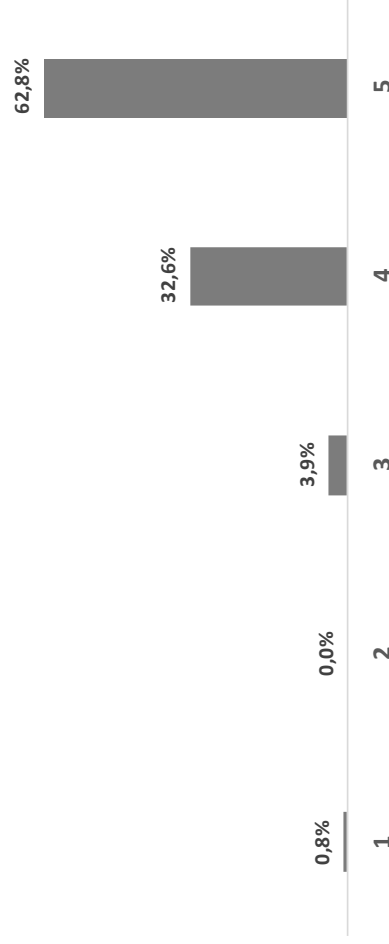
Instalações (acomodações)	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	81,1	15,1	1,9	1,9	75,0	25,0	0,0	0,0	70,0	30,0	0,0	0,0	75,4	23,4	0,6	0,6
Ambiente	84,9	13,2	1,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	56,7	33,3	0,0	10,0	80,5	15,5	0,6	3,3



5.5 Avaliação por Nota

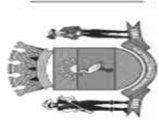
NOTAS	ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL 2º TRIMESTRE	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0	1	1,61	1	0,8
2	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0
3	3	4,8	0	0,0	2	3,23	5	3,9
4	21	33,3	1	25,0	20	32,26	42	32,6
5	39	61,9	3	75,0	39	62,9	81	62,8
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0
Total de entrevistados	63	100,0	4	100,0	62	100	129	100,0

AVALIAÇÃO POR NOTA - 2º TRIMESTRE DE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **62,8%** aplicaram nota **5**, **32,6%** aplicaram nota **4**, **3,9%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **95,4%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

Luiz Gonsaga da Rocha



PREFEITURA DE
**VARGEM GRAN
PAULISTA**
Novo tempo. Nova história

**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



6. CONCLUSÃO

A gestão no segundo trimestre de 2020 se caracterizou pelo impacto da pandemia de COVID-19, resultando na relação de atendimentos ao longo dos meses. Os fluxos se mantiveram adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa seguiram completas e preparadas para continuidade no bom andamento dos serviços prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado devidamente abastecidos. A queda significativa nos atendimentos em relação a meta contratual trata-se de uma realidade encarada no equipamento referido, isso se da pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, ainda assim, o ano de referencia apresentou considerável quantidade e qualidade nos atendimentos prestados, visando sempre o bem estar e cuidado dos usuários atendidos. Ressaltamos que rotineiramente são realizadas orientações, capacitações e treinamentos com as equipes.